

Establecimientos comerciales que operan desde la Internet tienen la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones en su página web

- ✓ **De acuerdo a las nuevas modificaciones del Libro de Reclamaciones ya se encuentra regulado el espacio, dentro de la página web, donde debe ir ubicado el aviso.**

El Indecopi recuerda que los proveedores que realizan ventas a través de la Internet tienen la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones en su página web, así los consumidores pueden formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

En el marco de su Campaña “Hacemos patria protegiendo los derechos del consumidor”, la institución explicó que según las normas vigentes, todo establecimiento comercial que realice sus ventas por medios virtuales deben habilitar en su portal web el espacio donde se encuentre el Libro de Reclamaciones Virtual, con su respectivo aviso.

De esta manera, se fortalecerá la solución eficiente y directa de los problemas entre consumidores y proveedores, además de fortalecer la labor del Indecopi en la supervisión y fiscalización del cumplimiento del Libro de Reclamaciones, permitiendo así a la institución reafirmar su predictibilidad en relación a las sanciones a aplicarse.

Recomendaciones

Precisamente, en el marco de la realización del “Cyber Perú Day” en el que diversas empresas ofertan productos y servicios por medios virtuales, el Indecopi recomienda:

- Informarse adecuadamente sobre los proveedores. Así, debe consultarse el portal que reúne a todas las empresas que participan en el “Cyber Perú Day”.
- Conocer clara y detalladamente las características técnicas del producto o servicio a adquirir y despejar todas las dudas para que la elección sea la mejor.
- Saber las condiciones de venta y la forma de pago. Tener en cuenta las restricciones, plazos de entrega y cargos adicionales.
- Realizar transacciones virtuales en sitios formales, de lo contrario no habría garantía por lo comprado ni se tendría el sustento legal para un reclamo.
- Los proveedores internacionales cuyo servicio tenga influencia directa en nuestro país están sujetos a las normas peruanas.
- Si un consumidor tiene problemas puede hacer uso del Libro de Reclamaciones; también cuenta el canal gratuito del Servicio de Atención al Ciudadano y los órganos resolutivos.

Para mayor información escucha la entrevista al secretario técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, Edwin Aldana:

<https://soundcloud.com/indecopioficial/entrevista-edwin-aldana-indecopi-compras-por-interne>

Lima, 16 de julio de 2015

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe

2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial

